



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1 Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai pemenuhan kebutuhan konsumen melalui tingkat keunggulan produk dan jasa yang selaras dengan harapan mereka, sehingga mampu memenuhi keinginan konsumen secara optimal. Pengguna jasa akan merasakan puas ketika menerima pelayanan berkualitas tinggi, yang pada akhirnya akan mendorong mereka untuk membandingkan pelayanan tersebut dengan produk atau jasa yang diterima setelah mencapai tingkat kepuasan (Cesariana *et al.*, 2022).

2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman terdapat lima dimensi kualitas pelayanan dalam (Romelus Anigomang *et al.*, 2023).

1. Keandalan (*Reliability*)

Yaitu kemampuan suatu perusahaan untuk menyediakan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan, dapat diandalkan, akurat, serta memuaskan secara konsisten.

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu kemampuan menyediakan pelayanan kepada pelanggan secara cepat, serta mendengarkan dan merespons keluhan pelanggan dengan tepat.

3. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu merupakan cerminan dari kemampuan, kompetensi, kesopanan, serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, dengan tujuan membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

4. Empati (*Emphaty*)

Yaitu merujuk pada kemampuan untuk memberikan perhatian yang tulus dan individual kepada pelanggan, melalui upaya memahami keinginan dan kebutuhan mereka secara mendalam.

5. Bukti fisik (*Tangibles*)

Yaitu merujuk pada kualitas dari penampilan fisik fasilitas, serta peralatan yang berkualitas yang di gunakan untuk memberikan layanan kepada pelanggan.

2.2 Kinerja

2.2.1 Definisi Kinerja

Kinerja adalah suatu hasil kerja yang bergantung pada kemampuan, pengalaman, ketekunan, serta ketepatan waktu. Kinerja yang optimal merupakan langkah yang penting dalam mencapai target yang telah ditetapkan oleh suatu organisasi (Ishak *et al.*, 2017).

2.2.2 Faktor Kinerja

Faktor yang mempengaruhi kinerja menurut (Mustafa & Ratnawati, 2021):

1. Kemampuan

Kemampuan atau keterampilan merujuk pada pengetahuan yang dimiliki individu dalam menjalankan pekerjaannya. Semakin mahir dan terampil

seseorang, maka semakin efektif ia menyelesaikan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Motivasi

Motivasi didefinisikan sebagai dorongan internal atau eksternal yang mendorong individu untuk menjalankan pekerjaannya. Apabila seseorang memiliki motivasi yang kuat, baik dari dalam diri maupun dari faktor luar, maka ia akan termotivasi untuk menyelesaikan tugas secara optimal.

3. Kepuasan

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau puas individu sebelum dan setelah melakukan pekerjaan. Jika pekerja mengalami kepuasan dalam bekerja, maka hasil kerjanya cenderung optimal dan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

4. Lingkungan kerja

Lingkungan kerja, mencakup ruang kerja, tata letak, fasilitas, serta hubungan antar-rekan kerja, memainkan peran penting dalam menciptakan kondisi kerja. Apabila lingkungan kerja dapat menghasilkan suasana yang nyaman dan kondusif, maka produktivitas kerja individu akan meningkat secara signifikan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak nyaman akan menimbulkan dampak negatif terhadap kinerja.

2.2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan kegiatan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap hasil kerja karyawan (Hartini, 2023). Menurut Dewi (2019) ada beberapa indikator untuk mengukur kinerja, yaitu:

1. Kualitas

Hasil kerja yang di hasilkan dalam tingkat keberhasilan menyelesaikan tugas sesuai dengan kemampuan dan keterampilan seorang karyawan.

2. Kuantitas

Merupakan jumlah pekerjaan yang berhasil di selesaikan dalam periode waktu tertentu atau jumlah produk yang di hasilkan dalam satu proses kerja.

3. Ketepatan waktu

Merupakan tingkat penyelesaian aktivitas secara tepat waktu, yang dievaluasi berdasarkan koordinasi antara output yang dihasilkan dan optimalisasi pemanfaatan waktu untuk aktivitas lainnya.

4. Efektivitas

Merujuk tingkat pemanfaatan sumber daya organisasi oleh pekerja secara optimal untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan (contoh: tenaga kerja, keuangan, teknologi dan bahan baku) secara maksimal.

5. Kemampuan mandiri

Kemampuan dari seorang pekerja dalam menjalankan tugasnya tanpa bantuan atau arahan dari atas untuk mencegah terjadinya kesalahan.

2.2.4 Kinerja Dokter

Kinerja dokter didefinisikan sebagai upaya dokter dalam menyembuhkan pasien dengan penerapan kemampuan dan keterampilan yang dimiliki dalam rentang waktu tertentu sesuai dengan standar yang ditetapkan (Neonbeni, al., 2023). Indikator kinerja dokter yang banyak digunakan dalam penilaian kinerja dokter adalah kompetensi yang dikembangkan oleh *Accreditation Council for Graduate Medical Education* (ACGME). Kompetensi tersebut kemudian diadopsi dan digunakan oleh *The Joint Commission on Accreditation of Healthcare* ekesehatan. ACGME mengelompokkan kompetensi dokter ke dalam enam kategori,, antara lain:

1. *Patient care*

Seorang dokter wajib memberikan pelayanan yang penuh perhatian, komunikasi yang efektif, ketepatan waktu dalam pelayanan, serta efisiensi dalam menyediakan pelayanan terbaik kepada pasien.

2. *Medical knowledge*

Seorang dokter harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang ilmu biomedik, klinis, dan ilmu sosial yang di perlukan untuk mengembangkan dalam memberikan layanan terbaik kepada pasien serta memberikan edukasi kepada pasien dan masyarakat. Pengetahuan dokter harus senantiasa diperbarui dan lebih luas daripada pasien karena ilmu kedokteran terus berkembang dan dapat diakses oleh masyarakat umum.

3. *Practice-Based learning and improvement*

Seorang dokter harus mampu menggunakan bukti ilmiah dan metodologi ilmiah yang telah dipelajari untuk meningkatkan kualitas

pelayanan yang diberikan. Bukti dan metodologi ilmiah yang digunakan dokter harus terbaru dan dapat diterapkan dalam praktik medisnya.

4. *Interpersonal and communication skill*

Seorang dokter harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sopan, dan jelas agar informasi yang disampaikan dapat dipahami dengan baik oleh pasien.

5. *Professionalism*

Seorang dokter diharapkan menunjukkan perilaku yang mencerminkan tanggung jawabnya terhadap pasien, profesi kedokteran, dan masyarakat secara keseluruhan.

6. *System-based practice*

Seorang dokter diharapkan memiliki pemahaman mendalam mengenai sistem pelayanan kesehatan terkini, sehingga dapat mengimplementasikannya dalam praktik medis sehari-hari dan menghindari tindakan medis yang tidak sesuai dengan standar profesi.

2.3 Kepuasan

2.3.1 Definisi Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat kepuasan yang dirasakan individu setelah menerima pelayanan, yang dibandingkan dengan harapannya (Andriani, A., 2017). Kepuasan pasien merupakan nilai tambah bagi lembaga kesehatan, karena pasien yang puas cenderung kembali menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, ketidakpuasan pasien dapat mendorong mereka untuk

mempertimbangkan ulang penggunaan layanan dan berpotensi membagikan pengalaman negatif kepada orang lain (Soetomo, 2022).

2.3.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Menurut Djhohan (2015) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

1. Prosedur pelayanan

Bagaimana sistem pelayanan Kesehatan bekerja untuk memberikan kemudahan memperoleh layanan Kesehatan yang di butuhkan pasien untuk mencegah, dan menyembuhkan penyakit.

2. Tenaga kerja Kesehatan

Tenaga kerja manusia memainkan peran penting dalam pelaksanaan berbagai aktivitas di rumah sakit. Untuk meningkatkan kepuasan pasien diperlukan tenaga kerja yang memiliki kompetensi dan pengetahuan yang luas, memberikan informasi yang akurat kepada pasien, sehingga dapat mempermudah pasien dalam proses pengobatan.

3. Sarana dan Prasarana

Untuk meningkatkan kepuasan pasien, pelayanan kesehatan harus didukung oleh fasilitas dan lingkungan yang lengkap serta berkualitas optimal.

2.4 Loyalitas

2.4.1 Definisi Loyalitas

Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai komitmen kuat untuk membeli ulang produk atau layanan yang disukai di masa mendatang, meskipun dipengaruhi oleh faktor situasional dan strategi pemasaran dalam mengubah perilaku. Secara sederhana, pelanggan akan tetap setia untuk terus melakukan pembelian ulang. Untuk menjaga kesetiaan pelanggan, tidak hanya kepuasan yang diperlukan, tetapi juga kepercayaan pelanggan yang menjadi kunci dari relationship marketing (Sigit & Soliha, 2017).

2.4.2 Dimensi Loyalitas

Menurut Oliver dimensi loyalitas dibagi menjadi dua bagian dalam (Fernando Sirait dan Naniek Utami 2022), yaitu:

1. Dimensi perilaku (*Behavioral Dimension*)

Dimensi merujuk pada aspek perilaku konsumen seperti pembelian ulang yang diarahkan terhadap suatu barang atau jasa dalam periode waktu tertentu.

2. Dimensi Sikap (*Attitudinal Dimension*)

Dimensi sikap merupakan niat konsumen untuk membeli suatu jasa atau produk tertentu. Niat untuk membeli atau niat untuk merekomendasikan pada suatu perusahaan merupakan faktor penting dimasa yang akan datang.

2.4.3 Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas

Menurut Rissalah & Sulistyawati (2022) faktor utama yang mempengaruhi loyalitas pelanggan;

1. *Customer satisfaction*

Kepuasan konsumen dianggap sebagai indikator yang kuat terhadap loyalitas konsumen. Dinilai dari seberapa puas konsumen dengan layanan yang diberikan berdasarkan pengalaman. Apakah penyedia jasa adalah yang terbaik sesuai dengan pengalaman konsumen, serta apakah penyedia layanan berperan dalam meningkatkan kualitas hidup dari konsumen.

2. *Perceived value*

Merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan pembelian. Konsumen akan mengevaluasi apakah kualitas pelayanan kesehatan yang diterima sebanding dengan harga yang dibayarkan, serta layanan Kesehatan yang dipilih apakah lebih unggul dibandingkan dengan pelayanan Kesehatan yang lain.

3. *Customer expectation*

Merupakan ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dari berbagai sudut pandang, harapan bahwa penyediaan jasa mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, serta memenuhi komitmen yang telah dijanjikan dalam memberikan layanan yang berkualitas.

2.5 Rumah Sakit

2.5.1 Definisi Rumah Sakit

Menurut *World Health Organization* (WHO), rumah sakit merupakan bagian integral dari organisasi sosial dan kesehatan yang berfungsi menyediakan

pelayanan kesehatan secara komprehensif, termasuk penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) bagi masyarakat.

Sementara itu, berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (PERMENKES RI) Nomor 72 Tahun 2016, rumah sakit didefinisikan sebagai institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan perorangan secara komprehensif, meliputi rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat.

2.5.2 Pelayanan Rumah Sakit

Berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan, rumah sakit diklasifikasikan menjadi rumah sakit umum dan rumah sakit khusus. Rumah sakit umum merupakan fasilitas yang menyediakan pelayanan kesehatan untuk semua bidang dan jenis penyakit, sedangkan rumah sakit khusus berfokus pada pelayanan utama dalam satu bidang atau jenis penyakit tertentu (Kemenkes RI, 2022b).

2.5.3 Rawat Inap

Rawat inap merupakan bentuk pelayanan kesehatan di mana pasien menginap di fasilitas kesehatan untuk periode waktu yang tidak tetap. Layanan ini meliputi observasi, diagnosis, pengobatan, perawatan, dan rehabilitasi medis, dengan pasien menempati ruang rawat inap di berbagai institusi seperti rumah sakit pemerintah, rumah sakit swasta, puskesmas, serta rumah bersalin. (Nurdahniar, 2019).

Menurut Revans (2016) bahwa pasien yang masuk pada pelayanan rawat inap akan mengalami tingkat proses transformasi, yaitu:

1. Tahap Admission, pasien dengan penuh kesabaran dan keyakinan dirawat tinggal di rumah sakit.

2. Tahap Diagnosis, pasien menjalani pemeriksaan untuk menetapkan diagnosis
3. Tahap Treatment, pasien diagnosis dimasukkan dalam program perawatan dan terapi.
4. Tahap Inspection, pasien diobservasi dan dibandingkan pengaruh pengobatan serta respon terhadap terapi.
5. Tahap Control, setelah dianalisa kondisi, pasien dipulangkan dan dilanjutkan dengan pengobatan.

2.6 Hubungan antara Kinerja Dokter terhadap Loyalitas dengan Kepuasan Pasien sebagai mediasi

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter, prinsipnya merupakan Kinerja dokter didefinisikan sebagai upaya dokter dalam menyembuhkan pasien melalui keahlian dan keterampilan yang dimilikinya dalam rentang waktu tertentu, sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan. Menurut *Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO)*, terdapat enam kategori penilaian kinerja dokter, yaitu *patient care, medical knowledge, practice based learning and improvement, interpersonal and communication skill, professionalism, system-based practice*.

Dengan demikian, kontribusi kinerja dokter terhadap kepuasan pasien sangatlah penting. Kepuasan pasien merupakan nilai tambah bagi lembaga kesehatan, sebab pasien yang merasa puas cenderung akan kembali menggunakan layanan tersebut (Soetomo, 2022). Menurut Djhohan (2015) menjelaskan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan adalah prosedur pelayanan, tenaga kerja kesehatan, serta sarana dan prasarana. Hal ini bahwa kepuasan pasien dapat

dicapai melalui prioritas pada peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit (Handayani Sri, 2016).

Salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan meningkatkan kinerja sumber daya manusia, salah satunya adalah kinerja dokter. Pelayanan yang baik akan membuat pasien puas dan akhirnya loyal terhadap rumah sakit. Kesetiaan pasien penting untuk jangka panjang karena dapat memberikan manfaat bagi semua orang yang terlibat serta membuat hubungan antara pasien dan rumah sakit tetap stabil. Menurut Rissalah & Sulistyawati (2022) terdapat faktor yang mempengaruhi loyalitas yaitu *customer satisfaction*, *perceived value*, dan *customer expectation*. Oleh karena itu, penyedia layanan kesehatan wajib membangun kepercayaan, pelayanan, dan komitmen yang optimal bagi pengguna layanan, sehingga berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.